

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Bienvenue,

A vous qui devenez notre hôte, à vos parents et amis qui viendront vous rendre visite, nous souhaitons cordialement la bienvenue.

Vous êtes ici dans un **établissement public**, qui vous offre le logement ainsi que différents services adaptés à votre situation.

Croyez bien que la direction et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable que possible. Dans cette perspective, une attention toute particulière sera toujours réservée aux initiatives et suggestions susceptibles de contribuer à la réalisation de cet objectif.

Nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance de ce document qui contient une série d'informations et de conseils qui vous permettront, en vous y conformant tous, de créer, une ambiance agréable et confortable afin que vous vous sentiez réellement chez vous.

Dans un intérêt commun, il définit les droits et les devoirs généraux des résidents d'une part et de l'établissement d'autre part, conformément aux dispositions réglementaires et légales.

Identification de l'établissement

MRPA : 063.072.639/AGR

MRS : S1127

Intercommunale du Centre d'Accueil « les Heures Claires » (C.A.H.C.)

Site des Heures claires : Avenue Reine Astrid, 131 à 4900 Spa

Site de la Résidence Collinet : Rue Hanster, 8 à 4900 Spa

Téléphone: 087/77 41 61 fax : 087/77 25 32 E-mail : info@cahc.be

Maison de repos x Maison de repos et de soins Court séjour

Identification du gestionnaire

Intercommunale Centre d'Accueil « les Heures Claires » (C.A.H.C.)

Intercommunale : personne morale de droit public

Société coopérative à responsabilité limitée (Verviers RSCFC n° 286)

Avenue Reine Astrid, 131 à 4900 Spa

Identification du directeur : Monsieur Bernard RIBOURDOUILLE

Article 1. Cadre légal

Le présent règlement d'ordre intérieur est établi en vertu :

- du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, articles 334 à 379 et de l'arrêté du Gouvernement wallon du 15 octobre 2009 portant exécution du décret du 30 avril 2009 relatif à l'hébergement et à l'accueil des personnes âgées ;

et, le cas échéant :

- de l'arrêté royal du 21 septembre 2004 fixant les normes pour l'agrément spécial comme maison de repos et de soins, comme centre de soins de jour ou comme centre pour lésions cérébrales acquises.

Il définit les droits et devoirs des résidents et du gestionnaire.

Il vise à organiser la vie de l'établissement, quelle qu'en soit la dénomination, destiné à l'hébergement de résidents tels que définis à l'art. 2, 1° du décret du 30 avril 2009 précité.

Article 2. Respect de la vie privée

Le gestionnaire s'engage à respecter la vie privée des résidents et à n'imposer à ceux-ci aucun choix à caractère commercial, culturel, philosophique, religieux, politique ou linguistique.

La chambre est le domaine intime du résident et tout membre du personnel ou de la direction est tenu de s'annoncer avant d'entrer.

Les résidents ont le droit de téléphoner en dehors de la présence d'une tierce personne.

Les résidents ont le droit de recevoir les visiteurs de leur choix, **de préférence entre 11 et 12 heures et entre 14 et 21 heures et ce, tous les jours, y compris les week-ends et jours fériés.**

Les résidents sont libres de quitter l'établissement et de le réintégrer selon leur convenance, sur simple avis préalable de leur part à la direction (sauf avis médical contraire). **Veillez SVP informer le personnel d'étage, la cuisine et l'accueil si vous avez l'intention de rentrer plus tard, de passer la nuit à l'extérieur ou de vous absenter plusieurs jours (renseignez-nous, si possible, l'endroit où vous vous rendez et un numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre).**

Pour autant que le résident ou son représentant en fasse la demande, la visite et l'assistance des ministres ou représentants de son culte ainsi que de conseillers laïques est organisée librement et dans la plus stricte intimité.

Le libre accès pour assistance à une personne mourante est autorisé en permanence à la famille, aux amis ainsi qu'aux ministres du culte et conseillers laïques.

Notre établissement met à la disposition de ses résidents des chambres équipées et meublées selon leurs besoins et conformément aux dispositions légales en la matière. Avec l'accord de la direction, il leur est loisible de les meubler entièrement ou en partie et d'y apporter des accessoires personnels. Cependant, dans l'intérêt de tous, nous ne pouvons accepter les meubles et accessoires mobiliers ne répondant pas aux mesures d'hygiène et/ou de sécurité. Un inventaire est tenu à jour dans le dossier individuel du résident. Le résident veillera à y faire transcrire toute(s) modification(s).

Nous demandons aux résidents de prendre le plus grand soin de leur chambre, du mobilier et du matériel ne leur appartenant pas; ils seraient responsables des dommages et détériorations qu'ils causeraient. Les résidents comprendront que l'accès aux chambres soit autorisé, pour les nécessités du service et le contrôle du respect des normes relatives aux conditions de l'hébergement.

Toutefois, toute personne désirant pénétrer dans la chambre est tenue d'annoncer son arrivée.

Sauf s'il s'y oppose, le nom de chaque résident sera indiqué à l'extérieur de sa chambre.

Les visites aux résidents malades peuvent être interdites sur ordre médical.

Dans le but de faciliter le travail du personnel d'entretien, nous vous demandons, si vous en avez la possibilité, de libérer votre chambre lors du passage de celui-ci,

(Fréquence normale d'entretien : 2 fois/semaine à l'eau).

Chaque résident a le droit de tenir secrète sa condition personnelle, y compris bien sûr sa situation financière.

Le courrier, les paquets et autres objets remis à l'établissement et destinés aux résidents leur sont distribués dans les plus brefs délais. La Poste dépose le courrier chez les téléphonistes de l'accueil au rez-de-chaussée.

Article 3. La vie communautaire

La plus grande liberté possible est laissée au résident, compte tenu des impératifs de la vie communautaire et des dispositions relatives à la sécurité.

Les résidents, les visiteurs et le personnel veillent en permanence à ne pas troubler le repos dans l'établissement, sauf bien sûr circonstance(s) particulière(s). L'utilisation d'instruments de musique, de radios, de téléviseurs et d'enregistreurs se fait de façon à ne pas incommoder les autres résidents surtout pendant les heures qui exigent un calme particulier (sieste et la nuit de 22 à 7 heures).

Vous avez la possibilité de téléphoner. Plusieurs cabines sont installées aux étages et au rez-de-chaussée. De même, vous pouvez louer un **téléphone dans votre chambre** (les communications vous seront facturées par notre logiciel informatique). Vous pouvez apporter votre radio et TV ou louer **une télévision** dans votre chambre, mais le fait de résider dans l'institution ne vous dispense pas de payer l'accès à la télédistribution par un forfait mensuel.

§1er. Le projet de vie institutionnel

Un projet de vie institutionnel est établi par l'établissement; il vise à répondre aux besoins des résidents afin de leur assurer un bien-être optimal et de maintenir leur autonomie et comprend au moins les dispositions relatives

1° A **l'accueil des résidents** prises dans le but de respecter leur personnalité, d'apaiser le sentiment de rupture éprouvé par eux et leur famille lors de l'entrée et de déceler les éléments qui permettront, au cours du séjour, de mettre en valeur leurs aptitudes et leurs aspirations;

2° Au **séjour** permettant aux résidents de retrouver un cadre de vie aussi proche que possible de leur cadre familial, notamment en encourageant leur participation aux décisions concernant la vie communautaire et en développant des activités occupationnelles, relationnelles, culturelles en vue de susciter l'ouverture de la maison vers l'extérieur;

3° A **l'organisation des soins et des services d'hôtellerie**, dans le but de préserver l'autonomie des résidents tout en leur procurant bien-être, qualité de vie et dignité;

4° A **l'organisation du travail en équipe** dans un esprit interdisciplinaire et de formation permanente, exigeant du personnel, un respect de la personne du résident, de son individualité, en actes et en paroles et octroyant à ce personnel, des moyens, notamment en temps, qui facilitent le recueil et la transmission des observations permettant d'atteindre les objectifs du projet de vie;

5° A **la participation des résidents**, chacun selon ses aptitudes, en vue de favoriser le dialogue, d'accueillir les suggestions, d'évaluer en équipe la réalisation des objectifs contenus dans le projet de vie institutionnel et d'offrir des activités rencontrant les attentes de chacun.

Le projet de vie institutionnel est évalué chaque année par l'ensemble des acteurs de l'établissement que sont le gestionnaire, le directeur, le personnel et le conseil des résidents. Le cas échéant, le projet de vie institutionnel est amendé.

§2. Le Conseil des résidents

Le résident peut participer à la vie de l'établissement, notamment, dans le cadre du conseil des résidents qui doit être créé dans chaque établissement.

Fréquence des réunions 4 fois par an, une fois par trimestre (fin mars, juin, septembre, décembre)

Le Conseil des résidents reçoit le soutien du personnel de l'établissement.

Il est composé de résidents ou de leurs représentants et/ou de membres de leur famille. Le directeur ou son représentant peut assister aux réunions du conseil.

Le service social de la commune où est installé l'établissement est informé de la tenue des réunions du Conseil des résidents et invité à y participer au moins une fois par an.

Le Conseil des résidents donne des avis et fait des suggestions, notamment au sujet du fonctionnement de l'établissement, de l'organisation des services, du projet de vie institutionnel et des activités d'animation.

Il est établi un rapport de chaque réunion du Conseil des résidents. Ce rapport sera affiché au tableau d'affichage et pourra être consulté par les résidents, les membres de leur famille ou leur représentant et par les fonctionnaires chargés de l'inspection.

§3. Les activités

Les résidents sont informés des différentes activités et animations organisées au sein ou en dehors de l'établissement. Les lieux de vie communs sont accessibles à tous les résidents.

Les activités culturelles sont favorisées entre autres par un important service d'animation socioculturelle autour de l'ergothérapie, de la kinésithérapie, de la logopédie et du service social d'une bibliothèque de la Croix Rouge ; et par l'organisation de fêtes, excursions, marché...

§ 4. Les repas

Les résidents reçoivent trois repas par jour dont, au moins un repas chaud complet et les collations requises notamment en soirée. La nourriture saine et variée est adaptée à l'état de la personne âgée.

La préparation des repas comme leur distribution se font selon les règles les plus strictes de propreté et d'hygiène. Nous sommes parfaitement conscients de ce que tous les plats de chaque repas seront appréciés diversement par chacun d'entre vous mais n'oubliez pas qu'il s'agit d'une **cuisine communautaire** destinée à donner une satisfaction générale à plus de 180 patients/membres du personnel.

Les régimes diététiques prescrits par le médecin traitant sont observés. **Le résident, la famille et les visiteurs veilleront à collaborer au respect des régimes.**

Pour assurer la convivialité et respecter le projet de vie, les repas sont pris, sauf raisons médicales, au restaurant de l'établissement. L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui éprouvent des difficultés pour manger ou boire seules.

L'horaire des repas (déjeuner: de 7h30 à 9 h 30 ; dîner à 12h00 ; souper : à 17h 45) est affiché à l'endroit suivant : à chaque étage près des locaux infirmiers, sur les paliers et devant la grande salle à manger du rez-de-chaussée

Les menus sont communiqués aux résidents au moins une semaine à l'avance, notamment au moyen du tableau d'affichage à chaque étage et devant l'entrée du restaurant.

§ 5. L'hygiène

L'établissement est attentif à l'hygiène des résidents lesquels, par respect pour leur entourage, doivent avoir une tenue vestimentaire propre et décente.

La literie est tenue en état de propreté constant et, en tout cas, changée au moins une fois par semaine.

Les bains ou douches peuvent être utilisés quotidiennement. Une toilette complète sera effectuée au moins une fois par semaine. L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui sont incapables de procéder seules à leur toilette.¹

Le résident doit disposer de linge personnel en quantité suffisante et veiller à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement. A défaut, l'établissement s'en chargera et ce, aux frais du résident.

§ 6. Les animaux domestiques

Ceux-ci ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Article 4. La sécurité

Les résidents doivent se conformer aux dispositions relatives à la sécurité.

Il est interdit de fumer dans l'établissement, y compris dans les chambres, si ce n'est dans des locaux spécifiques mis à la disposition des fumeurs.

Afin d'éviter tout accident ou tout incendie, sont interdits:

- les appareils chauffants à combustible solide, liquide ou gazeux;
- les couvertures et coussins chauffants.

L'utilisation d'appareils électriques dans les chambres ne pourra se faire qu'avec l'autorisation écrite de la direction et du service « sécurité / hygiène.

Cette autorisation est subordonnée à la certification préalable par un organisme agréé de la conformité aux normes existantes. Cet appareil sera alors soumis ultérieurement à un contrôle périodique.

En cas de panne ou de détérioration de fils, fiches, prises de courant, le résident avertira immédiatement le personnel et/ou la direction et s'abstiendra de toute intervention.

Le personnel veillera à familiariser les résidents avec les voies par lesquelles, en cas de danger, ils pourront quitter les chambres, les niveaux, l'établissement. Lors des exercices d'évacuation, les résidents seront aidés et guidés de façon à leur faire comprendre l'ensemble des opérations de sauvetage et les possibilités d'évacuation.

<p>Le chef du service du SIPP (service interne de prévention et de protection au travail) : M. Georges Portugaels travaille en collaboration avec la direction, les syndicats et la médecine du travail. Vous devez impérativement respecter ses avis et ses injonctions !</p>

1 Les toilettes et soins ne peuvent être réalisés durant la nuit ou avant 7 h du matin sauf en cas d'incident majeur ou pour des raisons médicales mentionnées dans le dossier individuel de soins.

Article 5. Les mesures de contention et/ou d'isolement

La procédure relative aux mesures de contention et/ou d'isolement a pour but de garantir la sécurité des personnes âgées désorientées dans le respect de leur droit fondamental à une liberté de mouvement.

La décision d'appliquer une mesure de contention et/ou d'isolement est prise par l'équipe de soins, en ce compris le médecin traitant du résident.

Cette décision indique la durée de la mesure qui ne peut excéder une semaine, les moyens utilisés ainsi que les mesures spécifiques de surveillance.

La prolongation éventuelle de la mesure est prise par l'équipe de soins, avec information au médecin traitant du résident.

Sauf cas de force majeure, la mise en œuvre de toute mesure de contention et/ou d'isolement sera précédée d'une information à la famille et/ou au représentant du résident.

La décision, comprenant les modalités de sa mise en œuvre est consignée dans le dossier individuel de soins.

Ces mentions sont signées par un infirmier et contresignées par le médecin traitant pour ce qui concerne les décisions initiales.

Les mesures de contention : les gilets et les sangles thoraciques, les ceintures, les attaches de poignets et de chevilles, les sièges gériatriques, les sièges avec un adaptable fixé, les barrières de lits (et tout matériel détourné de son usage, bien souvent un drap ou un vêtement qui limite les mouvements volontaires du corps)

Les motifs de l'utilisation de la contention sont, principalement et dans l'ordre, la crainte de chute et ensuite les troubles comportementaux tels que l'agitation et la déambulation. Le recours à la contention apparaît souvent comme le compromis le plus équitable en vue de la protection et la sécurité de la personne âgée, compte tenu de la responsabilité du gestionnaire.

Les mesures de contention, de surveillance ou d'isolement, lorsqu'elles sont correctement appliquées, visent un juste équilibre entre le souci de préservation des droits et de la dignité de la personne âgée et de protection de celle-ci contre elle-même et tout risque potentiel.

La contention physique : le recours à la contention est un acte de soin. Il implique la connaissance de la situation de la personne âgée, l'analyse des risques liés à l'immobilisation, une évaluation régulière des besoins et des risques et un plan de soins individualisé. Il va à l'encontre de la liberté du résident d'aller et venir; il ne peut être admis que s'il est indispensable pour assurer la protection et la sécurité du résident.

La décision de contention reposera sur un examen pluridisciplinaire et sera adoptée après que toutes les alternatives possibles aient été envisagées et épuisées. Elle devra toujours être prise dans un souci de bien-être de la personne âgée et d'amélioration de sa situation. Ses objectifs devraient être clairement identifiés: il importe de les déterminer dans le plan de soins.

La décision sera consignée par écrit dans le dossier individuel de soins, lequel comportera également les mentions de la ou des raison(s) motivant la contention, la durée explicitement prévue pour celle-ci, laquelle ne pourra jamais être indéterminée, le ou les moyen(s) mis en œuvre, les modalités de la surveillance.

L'information : le représentant du résident et/ou sa famille aura accès à ces éléments décisionnels afin d'obtenir son consentement éclairé. De même, il sera être informé des raisons qui fondent une décision de non contention. La participation des proches sera sollicitée: en sa présence, les mesures de contention peuvent, par exemple, être levées. La personne âgée devrait aussi pouvoir bénéficier d'une information, quel que soit son état.

La définition de la procédure : nécessité d'une prescription médicale motivée (identification du prescripteur, mention des motifs de la contention, durée prévisible, risques à prévenir, programme de surveillance, type de matériel) et d'une évaluation toutes les 24 heures.

Une procédure d'urgence sera prévue mais elle aurait un caractère limité et temporaire jusqu'à ce qu'une décision motivée confirme la situation.

Il faut privilégier les alternatives à la contention

- 1) l'approche médicale et infirmière (ex.: évaluation des problèmes physiques et socio psychologiques latents, soulagement de la douleur, promenade quotidienne, accroissement de l'assistance et des contrôles, réévaluation des prescriptions médicamenteuses, sorties hors de la chambre, prescription d'une thérapie plus spécifique, distractions, ...)
- 2) la modification de l'environnement (ex. : adaptation des fauteuils roulants, parcours de déambulation, personnalisation des chambres, ...)
- 3) l'approche occupationnelle (ex. activités de groupes journalières, exercices physiques, activités pendant les week-ends, ...)
- 4) l'approche socio psychologique (ex.: encouragement à la détention d'objets personnels, incitation à une plus grande autonomie, utilisation de stratégies comportementales, encouragement des liens sociaux, acceptation de la perception qu'a le résident de sa réalité, ...).

La fin de la contention: un objectif à atteindre dans tous les cas : La procédure inclura la mention de l'arrêt probable de la mesure qui doit être levée aussi souvent que possible de manière à intégrer, dans le plan de soins, des mesures de mobilisation et des activités aussi souvent que possible.

Article 6. L'organisation des soins

Une équipe pluridisciplinaire est chargée de la dispensation des soins et de l'aide dans les actes de la vie journalière. Cette équipe est composée au minimum de praticiens de l'art infirmier, de membres de personnel soignant et de personnel de réactivation.

Afin d'assurer le suivi des soins, un dossier individualisé est tenu pour chaque résident, pouvant être consulté à tout moment par le résident ou son représentant qui peuvent en obtenir une copie au prix coûtant.

Sauf autorisation spéciale, **les médicaments ne seront pas gardés en chambre**. Dès lors, les résidents et les visiteurs sont invités à les remettre au personnel infirmier qui se chargera de les distribuer conformément aux prescriptions médicales. La direction décline toute responsabilité quant au non respect de ces dispositions.

Article 7. L'activité médicale

Les résidents ont le libre choix de leur médecin auquel il sera fait appel chaque fois que l'état de santé du résident le nécessite.

Dans le cas où le résident ou, à défaut son représentant, se trouve dans l'impossibilité d'exprimer ce choix et en l'absence de son médecin ou de son remplaçant, la personne responsable des soins fera appel à un médecin de son choix.

Tous les médecins visiteurs sont invités par la direction à s'engager à participer le plus efficacement possible à l'organisation médicale interne de l'établissement; ils auront accès à l'établissement entre 8 heures et 22 heures, sauf cas d'urgence.

Les résidents sont invités à signaler à la direction toute modification dans le choix de leur médecin.

Toute précaution visant à assurer la prophylaxie des maladies contagieuses sera prise par le gestionnaire.

L'alimentation diététique est fournie uniquement sur prescription médicale.

Sur ordre du médecin traitant ou du médecin désigné, par l'établissement, et si l'état du résident est tel que l'établissement ne peut assumer les soins appropriés, celui-ci peut toujours transférer le résident dans un hôpital du choix du résident. Il en informera la famille et/ou le répondant dans les meilleurs délais.

Les modalités d'organisation des soins médicaux, infirmiers et paramédicaux du CAHC respectent les obligations légales s'y rapportant. La réglementation INAMI en vigueur est de stricte application. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez vous renseigner auprès des membres du personnel dont les noms sont repris en fin de règlement d'ordre intérieur mais aussi auprès de votre organisme assureur (mutuelle).

Article 8. Observations - Réclamations - Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être communiquées au directeur, **Monsieur Bernard Ribourdouille**. Celui-ci est disponible sur rendez-vous ainsi qu'aux heures affichées dans le hall d'entrée de l'établissement.

Vous pourrez le contacter à son secrétariat par téléphone au 087/77 41 61 et soit sur rendez-vous soit tous les jours de 8 à 17 heures du lundi au vendredi et le lundi de 16 à 19 heures.

Des suggestions, remarques ou des plaintes peuvent être consignées par le résident, son représentant ou sa famille dans un registre mis à la disposition par l'établissement.

Le plaignant doit être informé de la suite qui a été donnée à sa plainte.

Le registre susvisé doit être présenté, une fois par trimestre, sur simple requête au Conseil des résidents

Les plaintes peuvent également être adressées à:

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé

Direction des Aînés

Avenue Gouverneur Bovesse, 100

5100 JAMBES

Tél. : 087/ 32.73.12

Monsieur le Bourgmestre de Spa, Joseph HOUSSA

Rue de l' Hôtel de Ville, 44

4900 SPA

Tél. : 087/ 77.25.14

La Région wallonne a mis sur pied l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, RESPECT SENIORS, 0800 30 330.

Article 9. Dispositions diverses

§1. Le personnel

Les résidents sont invités à ne pas demander au personnel d'accomplir des tâches qui ne relèvent pas de son service normal. Afin de ne pas nuire au bon esprit de l'établissement, les résidents sont invités à ne pas donner de pourboire, gratification, cadeaux ou boissons aux membres du personnel.

§2. Décès

En cas de décès, ce sont les membres de la famille ou les responsables du placement qui règlent les questions concernant les obsèques. A défaut de ceux-ci, c'est l'établissement qui prend les mesures nécessaires.

§3. Immeuble

Il est strictement interdit de déposer ou jeter de la nourriture par les fenêtres, même et surtout, s'il s'agit de nourrir les pigeons et les chats. Il est également interdit de déposer des objets sur les appuis des fenêtres.

Article 10. Dispositions finales

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur entreront en vigueur 30 jours après communication aux résidents et/ou à leurs représentants et après information du conseil des résidents.

Un exemplaire du présent règlement, daté et signé par le gestionnaire, est délivré contre récépissé signé valant prise de connaissance par le résident et/ou par son représentant avant la signature de la convention d'hébergement et, autant que possible, avant la date prévue pour l'admission.

Pour plus de détails sur les conditions d'hébergement, les problèmes financiers et la gestion s'y rattachant, nous vous prions de vous en référer au texte de la convention ci-joint que nous vous invitons à signer dès avant votre admission à l'établissement.

Prenez le temps pour lire ou relire ce règlement, pensez à vous conformer aux recommandations qui y sont formulées

Soyez le/la bienvenu(e) chez vous, en maison de repos. Nous ferons le maximum pour vous aider à vous y intégrer et à vous y rendre heureux (se).

CAHC

Date et signature du gestionnaire
Bernard Ribourdouille, directeur du